

Factores psicosociales laborales: haciendo visible lo invisible

Gisela Blanco

Consultora en Asesorate Consultores Asociados (España). Email: giblanco5@gmail.com

Resumen

Los factores psicosociales laborales constituyen uno de los temas que mayor interés ha generado en los últimos tiempos, en especial luego de la pandemia por COVID-19, debido a su relación con la productividad, el bienestar y la salud de quienes trabajan. Aunque los avances en este tema han sido considerables en términos de aclarar definiciones y del desarrollo de metodologías de identificación y valoración, todavía persisten algunos desafíos. Algunos de estos incluyen implementar y potenciar en las empresas la gestión de los factores psicosociales para avanzar más allá de la evaluación, la utilización de estrategias participativas para potenciar su eficacia y el desarrollo de una práctica preventiva integral con el resto de los riesgos laborales.

Palabras Claves: *factores psicosociales laborales, psicología, bienestar laboral, estrategias participativas, prevención integral*

1. INTRODUCCIÓN

El trabajo contribuye a estructurar y dar sentido a la vida de las personas en conjunto con otras actividades y roles. Puede ofrecer identidad, apoyo social y recompensas materiales y emocionales entre otros beneficios. Esta contribución positiva del trabajo a la vida de las personas se manifiesta cuando las exigencias laborales balanceadas, cuando los trabajadores cuentan con un grado razonable de autonomía, y cuando el ambiente interpersonal en el trabajo es cordial, respetuoso y con sentido de justicia (Levi, 2000). Si este escenario es posible, el trabajo puede ser uno de los factores favorecedores de la salud más importantes de nuestra vida. Por el contrario, si las condiciones de trabajo generan un escenario negativo, pueden producir enfermedad, acelerar su curso o desencadenar sus síntomas (Levi, 2000). El contexto de trabajo y sus condiciones son factores que influyen en la aparición de efectos (positivos y negativos) a la salud de quienes trabajan. Algunas de estas condiciones antes mencionadas han sido denominadas factores psicosociales laborales, encontrándose diversas definiciones y miradas, en función de la complejidad que estos factores engloban.

2. EL INCIO

Una de las primeras acciones llevadas a cabo para lograr un consenso en torno a la definición de lo que son los factores psicosociales laborales, fue realizada por un comité mixto de expertos convocados por la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en 1984, señalando que: "Consisten en interacciones entre, por una parte, el trabajo, el medio ambiente y las condiciones de organización, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su

situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo”.

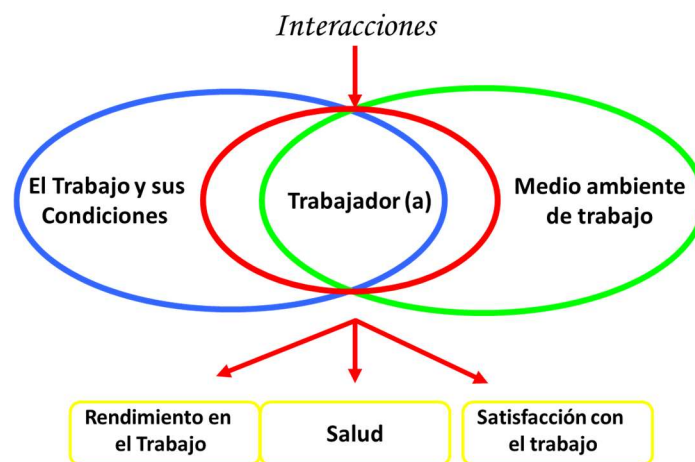


Figura 1. Definición de los factores psicosociales laborales (comité mixto OIT/OMS, 1984)

Con posterioridad se han desarrollado diversas definiciones y se han realizado avances teóricos y metodológicos que han permitido profundizar el estudio de los factores psicosociales laborales siendo su naturaleza diversa y compleja (Ertel, Stilianow, Iavicoli, Natali, Jain, & Leka, 2010; Langenhan, Jain, & Leka 2013).

En relación con la evolución de la definición, Delgadillo (2011) señala que debería incluir más elementos debido a que los factores psicosociales laborales van más allá del ambiente laboral y de las características individuales. Esta autora propone que se conciba a los factores psicosociales laborales como elementos derivados de la relación dinámica entre el individuo, el trabajo y el entorno, que afectan positiva o negativamente su estado de bienestar, acercándolo o distanciándolo de manera sostenida o intermitente al desarrollo de sus potencialidades humanas, así como a su progreso.

La mayoría de las definiciones de los factores psicosociales laborales toma en consideración elementos que están presentes en la realización de las actividades laborales y que se encuentran en interacción dinámica entre el trabajador, la actividad laboral que éste realiza y el contexto dentro del cual se ejecuta esta actividad.

3. CLASIFICACIÓN

Según Moreno (2011), hay tres maneras de referirse a los aspectos psicosociales: factores psicosociales intralaborales, factores psicosociales de riesgo y riesgos psicosociales. Con frecuencia estos términos se emplean de manera intercambiable, sin establecer una clara distinción entre ellos. En este sentido, parece oportuno tratar de establecer sus diferencias, aun reconociendo que son términos próximos y relacionados entre sí y que no siempre las diferencias resultan claras.

Los factores psicosociales hacen alusión a la estructura y gestión de las organizaciones, y a la forma de interacción de una persona con el medio laboral; ningún trabajador o trabajadora está exento a la influencia de los factores psicosociales, de forma positiva o negativa. Sin embargo, no son estrictamente riesgos ya que pueden dar lugar a respuestas positivas y adaptativas. Al vincularse con la estructura de la organización, abarca aspectos de relevancia como lo son: la cultura corporativa, el clima laboral, el estilo de liderazgo o el diseño del puesto del trabajo, entre otros (Moreno 2011).

Con el objeto de identificar como se expresan estos factores psicosociales laborales se pueden clasificar en dos grandes grupos, los denominados intralaborales y los extralaborales (conocidos también como

relaciones trabajo-vida privada o balance trabajo-vida privada). Dentro de los intralaborales a su vez podríamos subdividirlos en aquellos relacionados con los aspectos de la organización del trabajo, los factores sociales del trabajo y el entorno y equipos de trabajo (ISO 45003, 2021). En la Tabla 1 se mencionan algunos de estos factores que según sea la clasificación pueden tener diferentes denominaciones. Sin embargo, casi todas las clasificaciones coinciden con las denominaciones que aparecen en la Tabla 1.

Tabla 1. Clasificación de los principales factores psicosociales laborales (ISO 45003, 2021).

Contenido y organización del trabajo	Factores sociales	Entorno y equipos
Tipos de exigencias o carga: cuantitativa, cualitativa, cognitiva, sensorial y emocional	Liderazgo	Condiciones del ambiente físico de trabajo
Autonomía o capacidad de decisión	Relaciones interpersonales (clima organizacional)	Equipos y herramientas para el trabajo
Definición y claridad del rol	Cultura organizacional	Equipos de protección personal (EPP)
Horario de trabajo	Apoyo social	
Tiempo para realizar las tareas	Reconocimiento	
Seguridad en el empleo (tipo de contratación)	Justicia organizacional	
	Balance entre trabajo y vida personal	

En el caso de los factores psicosociales de riesgo, también denominados riesgos psicosociales, los mismos hacen referencia a aquellas condiciones laborales que tienen una probabilidad de afectar negativamente la salud y el bienestar de quienes trabajan. Pudiendo alterar y desequilibrar las capacidades y recursos de una persona. Suelen ser innumerables, y provenir de diversos componentes del trabajo como, por ejemplo: la falta de control, el exceso de horas laborales, la intensidad del ritmo de trabajo, los horarios variables, la inadecuada comunicación organizacional, la ambigüedad de roles, entre otros (Moreno, 2011).

Moreno (2011) hace una distinción entre factores psicosociales de riesgo; mencionados con anterioridad (altas exigencias, poco control o poca claridad en el rol, entre otros) y el riesgo psicosocial, refiriéndose a este último, como los hechos, situaciones o estados que están presentes en el trabajo, y que tienen una alta probabilidad de dañar gravemente la salud de los trabajadores, física, social o mentalmente, como lo pueden ser: la violencia y agresión en el trabajo, el acoso laboral y sexual, el estrés crónico, y el burnout este último denominado también como síndrome de estar quemado por el trabajo, es una forma de estrés crónico asociado generalmente a las profesiones y puesto de trabajo asistenciales y de servicio; expresándose a través de tres dimensiones: agotamiento emocional, falta de eficacia profesional y despersonalización o cinismo.

En este sentido, cada trabajador vive y percibe su realidad laboral de manera distinta, su valoración permite lograr una aproximación a esas realidades laborales. Con la finalidad de conocer estas valoraciones se han diseñado una serie de métodos de evaluación, válidos y fiables, que garantizan resultados en términos del nivel de exposición de cada factor psicosocial, con lo cual se puede determinar a cuáles riesgos psicosociales pueden estar expuestos los trabajadores. También se pueden identificar los factores psicosociales positivos. Esta valoración se realiza desde la subjetividad del trabajador, la cual desempeña un papel importante ante la exposición a determinados factores psicosociales laborales, tal como lo establece Tovalin y Rodríguez (2011); estos factores al interactuar con la subjetividad dan origen a un conglomerado de mecanismos personales que calificarán como favorables o desfavorables en función de las condiciones de trabajo en las que se encuentra el trabajador.

4. IDENTIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y GESTIÓN

Para actuar en prevención de riesgos laborales una de las primeras acciones es la identificación de los peligros y la valoración de los riesgos; previa observación, reconocimiento y diálogo con los trabajadores sobre el proceso productivo y las condiciones en las cuales se realizan las actividades laborales.

Esto no es diferente para lo psicosocial en el trabajo, la identificación de los peligros psicosociales y la valoración tanto de los riesgos como también de los factores positivos (o protectores) psicosociales van a permitirle a los prevencionistas y a las empresas diseñar planes de gestión que eliminen o minimicen los riesgos psicosociales y favorezcan o potencien aquellos que promuevan la salud, bienestar y el desarrollo de competencias en los trabajadores.

A nivel mundial se han desarrollado un conjunto de métodos e instrumentos de evaluación basados en cuestionarios o escalas; en la actualidad muchas de ellas son automatizadas contando con software para la calificación de los resultados lo que se traduce en practicidad, efectividad y rapidez en la evaluación.

La utilización de estos instrumentos puede ser complementada con técnicas cualitativas (entrevistas, grupos focales, entre otras) para profundizar en la investigación y tratar de comprender el porqué de los resultados cuantitativos.

La etapa siguiente luego de la evaluación es la gestión de los riesgos, siendo en la práctica la que menor alcance y ejecución posee. Suele ocurrir que las pequeñas y medianas empresas difícilmente dedican tiempo o presupuesto para acciones en materia de factores de riesgo psicosocial y solo algunas grandes organizaciones o con cierto nivel de infraestructura las implementan, aunque con frecuencia bajo enfoques de “gerencia del estrés”, “bienestar” o “coaching”, los que no necesariamente están vinculados a las recomendaciones de prevención psicosocial basada en las buenas prácticas y de los organismos internacionales y no siempre contando con respaldo científico (Juárez, 2022).

Por otro lado, con respecto a la legislación, países como Colombia, Chile, México, Canadá, Gran Bretaña, Suecia, Noruega, entre otros; cuentan con normas específicas sobre factores de riesgo psicosocial que orientan el quehacer en esta materia. Sin embargo, autores como Juárez (2022), Blanco y Feldman (2017), señalan que, en las normas Latinoamericanas, el principal énfasis se centra en la identificación y evaluación de estos factores, mientras que en la esfera de la gestión solo se ofrecen recomendaciones generales, existiendo ausencia de estándares o guías más específicas basadas en la evidencia, que permitan efectuar programas que puedan asegurar un impacto y efectividad aceptables en la salud psicosocial de los trabajadores. En la práctica, los principios de la gestión de los factores de riesgo psicosocial no son diferentes al resto de los riesgos laborales en cuanto a la jerarquía de controles:

1. **Prevención Primaria:** La actuación sobre el origen o fuente de los riesgos. Son acciones orientadas a la estructura organizacional, es decir a la causa de algunos de los factores de riesgo psicosocial.
2. **Prevención Secundaria:** Las acciones realizadas sobre el medio de trabajo. Son acciones para proveer recursos que ayudan a los trabajadores a minimizar el impacto de los factores de riesgo psicosocial a través de la formación y acompañamiento.
3. **Prevención Terciaria:** Acciones realizadas sobre el trabajador. Estas acciones están orientadas a reducir los efectos nocivos de la exposición a riesgos psicosociales mediante la aplicación de programas de atención psicológica, rehabilitación y otras medidas de apoyo

Es fundamental que los factores de riesgo psicosocial se gestionen de forma coherente e integrada con el resto de los riesgos laborales, contando con una visión estratégica empresarial y no solo por la obligación de cumplir con la legislación vigente en cada país en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Ir más allá de los requisitos legales en el control de los factores de riesgo psicosocial reflejan un conjunto de buenas prácticas empresariales en la gestión organizacional, el aprendizaje y el desarrollo, la responsabilidad social, la imagen del empleador y la promoción de la calidad de vida laboral y el buen trabajo, obteniendo retornos financieros positivos a través de su impacto efectivo en la gestión de la productividad y la seguridad, redundando en la sostenibilidad de las organizaciones (British Standards Institution PAS 1010 - 2011).

CONCLUSIONES

Volver visibles a los factores psicosociales laborales pasa por la identificación, la evaluación multidimensional y la gestión, formando parte de una visión estratégica empresarial, como se ha mencionado con anterioridad. No se trata solo de cumplir con la legislación vigente en cada país, lo cual es necesario, pero no suficiente; se trata de apuntar al desarrollo de entornos de trabajo seguros y saludables en los cuales las personas que trabajan sean el centro de la ecuación de conjunto con la productividad y el desempeño global de las organizaciones.

REFERENCIAS

- Blanco, G. Feldman L. (2017). Factores psicosociales laborales y sus efectos, haciendo visible lo invisible. edición digital. Araca Editores. Caracas. Disponible en: <https://www.linkedin.com/feed/update/urn:li:activity:6911655918740885504/>
- British Standards Institution (2011) Publicly Available Specification (PAS 1010). Guidance on the management of psychosocial risks in the workplace. Disponible en: <http://mtpinnacle.com/pdfs/Guidance-on-the-management-of-psychosocial-risks-in-the-workplace-1.pdf>
- Delgado, L. (2011). Factores psicosociales. Una crítica a su definición. En A. Juárez, & A. Camacho, Reflexiones teórico-conceptuales de lo psicosocial en el trabajo. México: Ediciones Mínimas.
- Ertel M., Stilianow U, Iavicoli S, Natali E, Jain A, Leka S. (2010). European social dialogue on psychosocial risks at work: Benefits and challenges. European Journal of Industrial Relations, 16(2), 169–183. doi: <https://doi.org/10.1177/09596801103648>
- International Organization for Standardization ISO 45003 (2021) Gestión de la salud y la seguridad en el trabajo. Salud y seguridad psicológicas en el trabajo. Directrices para la gestión de los riesgos psicosociales. <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:45003:ed-1:v1:es>
- Juárez A. (2022) Intervención y control de los factores psicosociales del estrés laboral: experiencias latinoamericanas. Universidad Autónoma del Estado de Morelos. Bonilla Artigas Editores. México
- Langenhan M., Jain, A., & Leka, S. (2013) Psychosocial Risks: Is Risk Management Strategic Enough in Business and Policy Making? Safety and Health at Work, 4, 87-94. doi: <https://doi.org/10.1016/j.shaw.2013.04.003>
- Levi L. Guidance on Work-Related Stress. Spice of life or Kiss of Death? Luxembourg: European Commission. 2000. Disponible en: <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/a126831d-0fd7-45af-a8eb-7d76e0541214>
- Moreno B. (2011) Factores y riesgos laborales psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. Medicina y Seguridad del trabajo. 57(1). doi: <https://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500002>
- Organización Internacional del Trabajo y Organización Mundial de la Salud. (1984). Factores psicosociales en el trabajo: naturaleza, incidencia y prevención. Ginebra.
- Tovalín H; Rodríguez M. (2011). Conceptos básicos en la evaluación del riesgo psicosocial en los centros de trabajo. En A. Juárez, & A. Camacho, Reflexiones teórico-conceptuales de lo psicosocial en el trabajo. México: Ediciones Mínimas.